

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**Nivel de satisfacción de gestantes atendidas según tipo  
de parto en la Clínica Good Hope. Febrero – abril 2016**

**TESIS**

**Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de  
Servicios de Salud**

**AUTOR**

**Sarita Paola RODRÍGUEZ CHÁVEZ**

**Lima – Perú**

**2018**

## Resumen

**Objetivos.** Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas según tipo de parto en la Clínica Good Hope en el período establecido, determinar la satisfacción global y por dimensiones de la calidad.

**Diseño.** Estudio Analítico de Corte Transversal.

**Institución.** Clínica Good Hope.

**Método.** Se empleó la Encuesta SERVPERF-GP adaptada y validada por nuestro grupo de investigación, se obtuvo el consentimiento informado y se aplicó a 345 mujeres atendidas en la Clínica Good Hope en el periodo febrero a abril de 2016.

**Principal medida de resultado.** Nivel de satisfacción de usuarias.

**Resultados.** El 62.6% tiene entre 29 y 38 años, 83.2% tiene grado de instrucción superior, 59.4% son casadas, 52.5% tiene 1 hijo. El 78.3% tuvo parto por cesárea. Se observó satisfacción en el 98.3% (IC 95%). El valor media más elevado estuvo en la dimensión: Aspectos Tangibles  $m: 5.71 \pm 0.45$ . El nivel de satisfacción es mayor en parto vaginal en relación a cesárea ( $p < 0.00$ ). No se encontraron diferencias significativas en la comparación por edad, paridad, estado civil ni grado de instrucción.

**Conclusiones.** La satisfacción de usuarias fue mayor en el parto vaginal que en las cesárea, siendo la diferencia pequeña pero altamente significativa ( $p < 0.001$ ). El nivel de satisfacción global hallado fue elevado (98.26%). Se halló que las dimensiones que producen la mayor satisfacción fueron los aspectos tangibles, siguiéndole en orden decreciente la seguridad, fiabilidad, calidad de atención y capacidad de respuesta. No se encontró diferencia significativa entre el nivel de satisfacción y las variables sociodemográficas en los grupos de mujeres de parto vaginal y cesárea.

**Palabras clave.** Satisfacción, Puerperio, Tipo de parto.

**Abstract**

**Objectives.** To determine the level of satisfaction of the pregnant women according to type of delivery attended at the Good Hope Clinic in the established period, to determine global satisfaction with dimensions of quality.

**Design.** Cross Section Analytical Study.

**Institution.** Good Hope Clinic.

**Method.** The SERVPERF-GP Survey was adapted and validated by our research group, informed consent was obtained and applied to 345 women treated at the Good Hope Clinic from February to April 2016.

**Main outcome measure.** Level of satisfaction of users.

**Results.** 62.6% are between 29 and 38 years old, 83.2% have a higher education degree, 59.4% are married, 52.5% have 1 child. 78.3% had a cesarean delivery. Satisfaction was observed in 98.3% (CI 95%). The value of the highest mean was in the dimension: Tangible Aspects m: 5.71 +/- 0.45. The level of satisfaction is higher in vaginal delivery in relation to cesarean section ( $p < 0.00$ ). No significant differences were found in the comparison by age, parity, marital status or degree of education.

**Conclusions.** The level of overall satisfaction found was high. The dimension that reached the greatest value was that of "tangible aspects". There is a significant difference in the level of satisfaction of women according to the type of delivery, in favor of vaginal delivery compared to cesarean delivery.

**Keywords.** Satisfaction, Puerperium, Type of delivery.